



Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer prof. dr. G. van der Wal
Inspecteur-generaal voor de Gezondheidszorg
Postbus 2680
3500 GR UTRECHT

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer**Datum**

20 maart 2012

Ons nummer

No 2012/266 U

Bijlagen**Behandelend medewerker****Onderwerp**

Jaarbrief

Geachte heer Van der Wal,

Afgelopen jaar ontving ik 13.740 klachten en 29.717 telefoontjes van burgers, bedrijven en instellingen. Deze klachten en signalen geven mij een goed beeld van wat er beter kan in het openbaar bestuur in Nederland, en wat daarbij van belang is voor uw organisatie.

Op 21 maart 2012 bied ik de Tweede Kamer mijn jaarverslag over 2011 aan. Als onderdeel daarvan, zoals aangekondigd, besteed ik in deze jaarbrief aandacht aan de belangrijkste onderwerpen die spelen in de relatie tussen de burger en uw organisatie.

Daarbij teken ik aan dat de IGZ zoals u weet mijn bijzondere aandacht heeft, die mede heeft geleid tot nader overleg met u en de Secretaris-generaal van VWS, de heer Van Maanen. Bij dat overleg zijn afspraken gemaakt over de aanbieding van het 'Zwartboek' met daarbij een signalering over de aard van de problemen met de IGZ waarmee patiënten en hun naasten in de zorg kunnen zitten.

De achtergrond hiervoor vormt het gegeven dat ik al enkele jaren aandacht besteed aan klachten over de IGZ. Zo bracht ik in december 2009 het rapport 'De Inspectie voor de Gezondheidszorg: een papieren tijger?' uit. Een onderzoek naar het toezicht van de IGZ op de zorg voor verstandelijk gehandicapten. Ik oordeelde in dat rapport onder meer dat de IGZ onvoldoende invulling had gegeven aan haar taak toezicht te houden op de kwaliteit van de gezondheidszorg waardoor het recht op (zorg voor) de gezondheid niet voldoende is gerespecteerd. Ook in mijn jaarverslag over 2010 heb ik mijn ernstige zorgen geuit over de taakopvatting van de IGZ door te kiezen voor een afstandelijke systeemtoetsing, zonder dat voldoende oog bestaat voor de gerechtvaardigde belangen van patiënten en hun familie. Vervolgens heb ik in december 2011 in de zaak Jelmer geoordeeld dat de IGZ niet transparant, niet voortvarend en niet professioneel heeft gehandeld. Ik beschouw dit als een structureel probleem bij de IGZ. Veel klachten, die ik in 2011 en eerder ontving over de IGZ, bevatten één of meer van dezelfde klachten. Het rapport over Jelmer heeft tot veel publiciteit geleid en is ook aanleiding geweest voor nieuwe klachten bij mij over de IGZ.

Ons nummer

No 2012/266 U

2

In het verleden heb ik nauwelijks ervaren dat de IGZ of het ministerie van VWS openstond voor mijn zorg- en leerpunten. Dit heeft mij doen besluiten om het functioneren van de IGZ publiekelijk te agenderen. Om meer inzicht in het functioneren van de IGZ te krijgen en om te bekijken waar de knelpunten zitten, heb ik daarom begin dit jaar samen met Tros Radar een meldpunt voor klachten over de IGZ geopend. Deze meldingen worden gebundeld in een zwartboek. Naar aanleiding van ons gesprek op 27 februari 2012 is inmiddels afgesproken dat de minister van VWS dit zwartboek in ontvangst neemt.

Vervolg

Deze jaarbrief wordt ook aan de Tweede Kamer gestuurd en komt op de website van de Nationale ombudsman.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer



Bijlage: aantal klachten over de Inspectie voor de Gezondheidszorg

	2010	2011
Aantal ontvangen klachten	26	23
Aantal behandelde klachten	31	23
Wijze van behandelen		
1. Interventies	2	3
2. Bemiddelingen	0	0
3. Onderzoeken met rapport	1	2
- Gegrond	0	2
- Deels gegrond	1	0
- Niet gegrond	0	0
- Geen oordeel	0	0
4. Onderzoeken met brief	0	0
5. Tussentijds opgelost of beëindigd	0	0
6. Verwijzen of informeren	28	18